



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000294876

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1085796-93.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLAUDIONOR BARROS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1085796-93.2024.8.26.0100

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Claudionor Barros Santos Silva

Apelado: Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento

36ª Vara Cível – Foro Central Cível

Juíza Prolocutora: Dra. Paula da Rocha e Silva

Voto nº 6174

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO.

Ação com pedido indenizatório por danos materiais e morais. Autor afirma ter realizado transferência após contato com terceiro que se apresentou como funcionário da instituição financeira, sob pretexto de bloqueio de compra não reconhecida.

Sentença de improcedência. Recurso do autor.

Preliminar de ausência de dialeticidade recursal. Não ocorrência. Razões recursais impugnam os fundamentos da sentença. Apelo conhecido.

Impugnação à gratuidade de justiça. Pedido de revogação formulado em contrarrazões. Ausência de prova capaz de infirmar a presunção de hipossuficiência. Benefício mantido.

Inexistência de defeito na prestação do serviço. Dinâmica fática demonstrando realização da operação pelo próprio titular da conta, mediante utilização do aplicativo oficial da instituição financeira e autenticação por credenciais pessoais. Ausência de elemento técnico indicativo de invasão da conta, falha de segurança ou comprometimento do sistema bancário. Fraude perpetrada por terceiro mediante técnica de engenharia social, iniciada fora da esfera de controle da instituição financeira. Ordens de pagamento voluntariamente emitidas pelo consumidor. Rompimento donexo causal. Fortuito externo configurado. Alegação de vazamento de dados pessoais desprovida de respaldo probatório. Inviabilidade de restituição de valores e de indenização por danos morais.

Sentença mantida. Honorários majorados.

RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação com pedido indenizatório por dano moral, julgado pela r. sentença de fls. 206/210, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC, resolvendo o mérito da ação. Sucumbente, condeno o autor a arcar com as custas e despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da parte adversa; estes fixos em 10% sobre o valor da causa, obstada pela concessão da justiça gratuita. Interposta apelação, ciência à parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões no prazo de 15 dias úteis (art. 1.010, § 1º, do CPC).”.

Recorreu o autor (fls. 216/225), aduzindo, em síntese, equívoco da r. sentença ao julgar improcedentes os pedidos formulados. Relatou ter sido vítima de fraude após receber comunicação sobre suposta compra em seu cartão de crédito, no valor de R\$ 1.499,99. Informou ter entrado em contato com número indicado na mensagem e, induzido por falsa atendente que confirmou seus dados pessoais, realizou transferências via Pix sob a justificativa de bloqueio de novas movimentações indevidas. Posteriormente, constatou tratar-se de golpe. Alegou falha na prestação do serviço da instituição financeira, sob o argumento dos fraudadores deterem acesso a seus dados cadastrais e bancários, circunstância indicativa de deficiência nos mecanismos de segurança e caracterizadora de fortuito interno. Sustentou inexistir culpa exclusiva da vítima, a fraude decorreu da ausência de prevenção e monitoramento eficaz de operações suspeitas. Requereu a reforma da sentença para reconhecer a responsabilidade da instituição financeira e condená-la ao ressarcimento de R\$ 5.418,77, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com inversão da sucumbência.

Recurso tempestivo, regularmente processado, dispensado o recolhimento da taxa de preparo em razão do deferimento da justiça gratuita (fls. 31).

Ofertadas contrarrazões pela ré (fls. 229/246), nas quais impugna a concessão da justiça gratuita ao autor e suscita preliminar de ausência de



dialeticidade recursal, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

De início, afasta-se a alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. Embora as razões recursais reproduzam, em parte, argumentos já deduzidos na petição inicial, há impugnação específica aos fundamentos da r. sentença, especialmente quanto ao afastamento da responsabilidade da instituição financeira, ao reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e à inexistência de defeito na prestação do serviço. O apelante sustenta falha nos mecanismos de segurança do banco, seja por suposto vazamento de dados, seja pela ausência de atuação eficaz do sistema antifraude diante de movimentação reputada atípica em relação ao seu perfil, postulando a reforma do julgado.

Presente, portanto, correlação entre as razões recursais e os fundamentos da decisão impugnada, impondo-se o conhecimento do apelo.

Também não prospera o pedido de revogação da gratuidade de justiça. O benefício foi deferido em primeiro grau e não se extrai dos autos elemento concreto apto a infirmar, de modo seguro, a presunção relativa decorrente da declaração de hipossuficiência firmada pela parte. As alegações deduzidas pela apelada em contrarrazões não vieram acompanhadas de prova idônea da capacidade econômica do autor em patamar incompatível com a benesse legal, sendo insuficientes, para esse fim, meras assertivas genéricas. Inviável, assim, a revogação do benefício nesta fase recursal.

No mais, a controvérsia recursal reside em verificar a existência de falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilização da instituição financeira pelos prejuízos suportados pelo autor, decorrentes de transferência realizada em favor de terceiro no contexto de fraude perpetrada mediante técnica de engenharia social.

Sustenta o apelante haver realizado a transferência após



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contato mantido com indivíduo apresentado como preposto da instituição financeira, circunstância que, em sua ótica, evidenciaria deficiência nos mecanismos de segurança do sistema bancário, seja por suposto vazamento de dados pessoais, seja pela ausência de bloqueio de movimentação reputada atípica em relação ao seu perfil de consumo. Com fundamento nessas premissas, pretende a restituição da quantia de R\$ 5.418,77, além de indenização por danos morais. Aduz, ainda, haver sido infrutífera a tentativa de recuperação de valores por meio do procedimento cooperativo do sistema Pix, circunstância que, segundo sustenta, não afastaria a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira.

A pretensão recursal não comporta acolhimento.

A dinâmica dos fatos revela-se, em grande medida, incontroversa e emerge da própria narrativa apresentada pelo autor, corroborada pelos documentos juntados aos autos. Consta haver o consumidor recebido comunicação eletrônica informando suposta compra não reconhecida, passando, a partir disso, a interagir por telefone e mensagens com terceiro apresentado como funcionário da instituição financeira. Convencido de realizar procedimento destinado à proteção de sua conta, o próprio titular promoveu transferência por meio do aplicativo oficial do banco, utilizando credenciais pessoais de autenticação. O *print* da mensagem eletrônica, o comprovante da operação e o boletim de ocorrência confirmam essa dinâmica (fls. 22, 23 e 30).

Inexiste, no conjunto probatório, elemento indicativo de invasão da conta, acesso indevido aos sistemas da instituição financeira ou violação de seus mecanismos de segurança.

Nesse cenário, rompe-se o nexos causal necessário à responsabilização da instituição financeira. O prejuízo experimentado pelo autor decorreu da atuação de terceiro fraudador, o qual, valendo-se de artifícios persuasivos, induziu o próprio consumidor à realização da operação financeira.

Também não se verifica omissão da instituição financeira após a comunicação dos fatos. A defesa informa abertura de protocolo de

atendimento e acionamento do procedimento cooperativo de tentativa de recuperação dos valores, sem êxito em razão da ausência de saldo na conta destinatária. A frustração desse mecanismo não caracteriza defeito na prestação do serviço, por se tratar de providência condicionada à existência de recursos na conta recebedora e à atuação cooperativa entre as instituições envolvidas.

Igualmente não prospera a alegação de falha do sistema antifraude. Embora determinadas operações incompatíveis com o padrão de movimentação do cliente possam justificar monitoramento mais rigoroso, a caracterização de defeito do serviço exige demonstração concreta de irregularidade no funcionamento desses mecanismos, circunstância não evidenciada no caso.

A alegação de vazamento de dados pessoais também carece de respaldo probatório. A circunstância do fraudador possuir determinadas informações do consumidor, embora comum em golpes dessa natureza, não autoriza, por si só, a imputação de responsabilidade à instituição financeira, sobretudo na ausência de indício de comprometimento de seus sistemas.

Nesse contexto, a hipótese configura **fortuito externo**, decorrente da atuação de terceiro fraudador associada à realização voluntária da operação pelo próprio titular da conta, circunstância suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Também **não** se identifica fundamento para condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Ausente ato ilícito ou defeito do serviço imputável à instituição financeira, o abalo experimentado pelo autor, embora compreensível, não pode ser juridicamente atribuído ao fornecedor, alheio à cadeia causal do evento danoso.

Diante desse quadro, a r. sentença examinou adequadamente os elementos constantes dos autos e aplicou corretamente o direito à espécie, inexistindo motivo para reforma.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo-se integralmente a r. sentença.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios para 12% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça deferida ao apelante.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora